

## 「組織市民行動」の概念定義と看護師職場への応用可能性

Concept Definition of "Organizational Citizenship Behavior" and Its Applicability to Nurse Workplace

野田部 恵<sup>1)</sup>

Megumi Notabe

大儀 律子<sup>1)</sup>

Ritsuko Ogi

萩原 桂子<sup>1)</sup>

Keiko Hagihara

坂口 桃子<sup>1)</sup>

Momoko Sakaguchi

## 要 旨

看護師職場の協力的行動について示唆を得る目的で、組織市民行動に関する文献調査から概念定義を辿り、わが国の看護師職場への応用可能性について検討した。その結果、以下のことが明らかになった。看護師の組織市民行動は、①個人領域、②対人的領域、③組織内領域、④組織外領域の4領域に分類でき、それぞれの領域に下位次元を持つことがわかった。さらに、看護師の組織市民行動は「他者から命じられなくても、報酬を期待せずに組織のために自発的に行う貢献的行動および協力的行動のことをいい、その行動によって看護業務の効率が促進されるもの。また、看護職員がそうした行動を行わなかったからといって、罰せられることも非難されることもない」と定義することができ、測定尺度の開発から実証研究の有用性が示唆された。

キーワード：看護師、専門職、組織市民行動

Key Words : nurse, profession, organizational citizenship behavior

## I. はじめに

医療の高度化、患者のニーズの多様化、看護業務の複雑化など医療・看護を取り巻く環境は変化し続けている。さらに、国民の医療・看護に対する関心は高く、医療従事者に求められるレベルも高くなってきている。医療を担う看護師も、その需要に応えるべく専門職としての責務を自覚し、看護業務の効率化及び看護ケアの質の向上が求められてきている。このことから、患者サービスの向上や業務量の増加に対応できるマネジメント手法が必要となり、1999年以降の日本医療機能評価機構による病院機能評価の項目に目標管理が導入されるようになった。

目標管理は、1954年米国において経営哲学者Drucker, P.F. が「目標と自己統制による管理」(Management By Objectives and Self-Control) を提示したことにより始

まった。日本への導入は、1960年代から始まり、賃金制度の成果主義化が本格化した。

しかし、一般企業において目標管理の導入による問題も深刻化している。津崎ら(2008)の調査結果によると、1990年代以降の平成不況期における従業員意識の特徴として、『個人化傾向』が指摘されている。背景に、人件費抑制のための人事考課制度の導入や従業員の身近な人の解雇といった人材の流動化、昇進・昇格に対する個人業績の重視といった企業の人事政策の存在が示唆されている。このように、個人の業績重視から個人化傾向になっていくとすると、従業員は自分の仕事のことばかり気にかけるがあまり、同僚への協力的行動が行われなくなる。それにより職場全体の良き有りようが軽視され業績の低下や離職行動へと繋がっていくと懸念される。

近年、組織心理学・社会学の分野において、職場における組織市民行動が業績の向上や離職防止に関係性があ

2013年00月00日受付 2013年00月00日受理

<sup>1)</sup> 大阪市立大学大学院看護学研究科前期博士課程

\*連絡先：野田部 恵 〒545-0051 大阪市阿倍野区旭町1丁目5-17 大阪市立大学大学院看護学研究科

るとして注目されている。この組織市民行動とは、組織の成員が組織から報酬を期待せず組織のために行う貢献的行動のことである。Katz & Kahn (1966) らは、「組織の機能が与えられた職務として規定されていないし要求もされていない数多くの行動に依存し、しかもそれらの行動が組織の社会的機能を円滑にする」と述べている。

現在、わが国の看護師の退職率は、2010年11.0%、2011年10.9%と減少傾向にはあるが、依然として都市部における離職率は2011年大阪では14.3%、東京では14.2%と高い傾向にある。未だ、新人看護師の早期離職や中堅看護師のバーンアウトに関する傾向は問題となっているままである。

今後、更に目標管理が進展していく看護の現場では、他者との協力的行動が軽視され殺伐とした職場環境に変貌し、看護師にとって働きにくい職場となると同時にチーム活動である看護生産性の低下につながる危惧もある。看護組織に組織市民行動を生起させていくことは、個々の看護職場の内部満足を促進し、ひいては看護生産性の向上につながる可能性があり、「組織市民行動」のアイデアは組織活性化にとって有益な結果をもたらすと考えられる。

しかしながら、看護師の組織市民行動に関する研究報告は非常に少なく、看護師職場における組織市民行動の概念構築を試みる必要があると考える。そこで、今回、組織市民行動に関する文献調査から、概念定義を行い日本の看護師職場への応用可能性について検討したい。

## II. 方法

### 1. データ収集

本研究では国内文献のデータ収集のためのデータベースは、医学中央雑誌Web版およびCiNii Articlesとし、1983年から2013年8月末の期間のものとした。医学中央雑誌によるキーワードとそのヒット件数は、「組織市民行動」と「看護師」と「専門職」で0件、「組織市民行動」と「看護師」で0件、「組織市民行動」で検索したところ4件であった。この4件のうち1件の文献は、看護師の組織市民行動に関連した協力的行動に関する内容であった。CiNii Articlesにて「組織市民行動」をキーワードに検索すると34件のヒットがあり、そのうち2件が看護師の研究によるものであった。重複している文献を除くと、すべてのヒット件数は37件であった。また、看護師と組織市民行動に言及した図書も加え、計40件の文献を収集した。収集した文献から本研究目的に該当しない

ことが明らかな文献22件を除き、最終的に計18件の文献をデータとして採用した。

### 2. 方法

- 1) まず、文献の整理・分類を行うために「発表年」「文献の種類」「著者」「テーマ」「対象」「方法」「結果」からなる文献カードを作成した。
- 2) 次に、「組織市民行動の概念・定義」「組織市民行動測定尺度」「看護師の組織市民行動及びその類似概念」の3項目を単位として文献を取り扱った。
- 3) 全文献を熟読し、「組織市民行動の概念・定義」「組織市民行動測定尺度」「看護師の組織市民行動及びその類似概念」の3項目について、論点を抽出し、論点ごとに文献を分類した。

## III. 結果と考察

### 1. 組織市民行動に関する文献の傾向

「組織市民行動」をテーマにした文献がはじめて発行されたのは1983年でSmith, Organ, & Nearによるものであり、主に北米の経済学者によって展開されていった。1983年以後から1992年までは、ほとんど研究がなされていなかったが、1993年より急激に研究数を増やしている。組織市民行動に関する研究は、北米がほとんどであったが、1995年頃より徐々に北米以外の国での研究がなされるようになっていった。日本における組織市民行動における研究は、1997年に西田が組織市民行動の実証研究を行ったのが始めとされている。その後、産業・組織心理学の領域で組織市民行動に関する研究が注目されていった。

組織市民行動の多くの研究が北米であるため、PubMedによる検索結果を入れた上で、発行年毎に文献数をまとめた(図1)。検索した国内での文献の種類は、原著8件、調査報告7件、展望1件、会議録1件、特集6件、その他14件であった。しかし田中(2012)の研究では、学術情報データベースProquestを使って検索した結果、2012年の時点で518件の文献が検索されたと報告している。「組織市民行動」は、産業・組織心理学や組織行動論の領域で重視されている概念で、2000年前後から論文数が「右肩上がり」(図1)で増えているが、医療界においては「組織市民行動」に関する研究がまだ少ない状況にあることがわかる。

### 2. 「組織市民行動」の概念・定義

組織市民行動研究は、Katz and Kahn (1966) に始ま

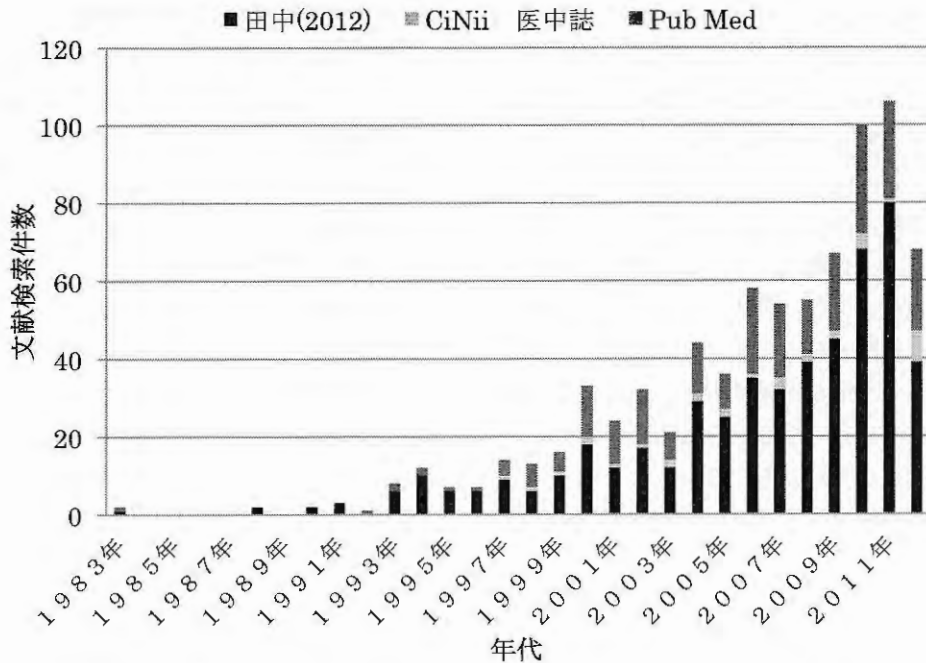


図1. 医学中央雑誌、CiNii ArticlesおよびPub Med (大阪市立大学専用)、田中 (2012)「日本の職場にとっての組織市民行動」からの抜粋による、「組織市民行動」に関する文献件数の推移 (キーワード: 組織市民行動)

る。彼らは、効果的な組織は組織成員から3つの相異なる行動を引き出すことを見出した。3つの行動とは、①個人の組織成員が組織に魅力を感じるようになる、②最小限の量的・質的な基準に見合った(あるいはそれを越えた)信頼に値する役割業務を遂行するようになる、③組織成員が改革的・自発的な行動を起こすようになる、である。この③の内容は、役割外行動あるいは自発的行動と呼ばれ、「組織が与えた職務として規定されていないし要求もされていない数多くの行動であり、それらの行動が組織の社会的機能を円滑にする」と述べられたことが始めである。その後1980年代に入り、Organ (1988)を中心に「組織市民行動」として明示的に概念化され米国を中心に数多くの研究がなされていった。

#### 1) 組織市民行動の概念

Smith, Organ, & Near (1983) は、組織市民行動についてははっきりとした定義を示していないが、「協力、有用性、示唆、善意の姿勢、愛他主義による無数の行為」が組織市民行動に該当すると述べている。

##### (1) Organの組織市民行動の概念

Organ (1988) は、組織市民行動を「組織市民行動は自由裁量的で、直接的ないし明確に公式的な報酬システムでは認識されておらず、全体として組織の有効的機能を促進する個人的な行動である」と定義した。また、「従業員が行う任意の行動のうち、彼らにとって正式な職務の必要条件ではない行動のうち、それによって組織の効

果的機能を促進する行動。その行動は強制的に任されたものではなく、正式な給与体系によって保証されるものでもない」とも述べている。

#### (2) Podsakoff, MacKenzie, & Huiの組織市民行動の概念

Podsakoff, MacKenzie, & Hui (1993) は、Smith et al. (1983) やOrgan (1988) による組織市民行動の定義を修正し再定義したものが以下の内容である。①従業員が組織市民行動を示したことにに対してははっきりと褒賞されるわけではなく、示さなかったことにに対して罰せられることがないもの。②従業員の職務記述書にはふくまれないもの。③従業員が彼らの職務の1つとして行うよう訓練されていないもの。

#### 2) 組織市民行動の類似概念

組織市民行動の類似概念として、向社会的組織行動、組織的自発性、役割外行動、文脈的業績などがある。

##### (1) Brief & Motowidloの向社会的組織行動の概念

Brief & Motowidlo (1986) は、①組織の成員が行う行動で、②個人、集団、あるいは成員の相互作用が存在する組織に対して向けられる行動で、③向けられた個人、集団、あるいは組織の福利を促進しようとする目的で行われるもの、を「向社会的組織行動」と定義した。

またBrief & Motowidlo (1986) は、個人を対象とする向社会的行動として、①職務に関連することで同僚を援助する、②私的なことで同僚を援助する、③個人的な

意志決定において手心を加える、④組織の方針と符号する形で顧客サービスや商品提供する、⑤組織の方針と符合しない形で顧客にサービスや商品を提供する、⑥組織のサービスや商品とは関係ない個人的なことがらについて顧客を援助する、があげられている。組織を対象とする行動として、⑦組織の価値、方針、規則にしたがって行動する、⑧手続き上、管理上、あるいは組織上の改善を提案する、⑨不適当な方針、手続き、政策に異議を唱えること、⑩職務に特別な努力を払う、⑪付加的な活動を自発的に行う、⑫一時的な困難はあってもあくまで組織に留まる、⑬部外者に対して自分の組織を好意的に伝える、といった13種類の行動をあげている。

## (2) McNeely & Meglinoの向社会的組織行動の概念化

McNeely, & Meglino (1994) は、①特定の人物を利用するつもりはなく、組織のためになることを意図した行動、②組織に利益をもたらすつもりはなく、特定の個人のためになることを意図した行動、③(職務)役割として規定された行動のうちのいずれかであると定義した。

### (3) George & Briefの組織的自発性の概念

George & Brief (1992) は、組織的自発性を、「自主的になされる役割外行動で組織の有効性に貢献するもの」と定義し、「協力者を援助する」、「組織を守る」、「建設的な提言を行う」、「自己啓発する」、「善意を拡げる」の5つの形態から構成している。

### (4) Van Dyne, et al.の役割外行動の概念

Van Dyne, et al. (1995) は、組織市民行動と言わず、役割外行動という概念で捉え「組織に利益をもたらす、あるいは利益をもたらすことを意図した行動で、任意になされ、かつ役割期待を越えるもの」と定義した。また、「自発的」「意図的」「肯定的」「無私無欲」が役割外行動の4つの特徴であるとしている。

### (5) Borman & Motowidloの文脈的業績の概念

Borman & Motowidlo (1993) は、「中核的な活動に貢献する活動ではなく、中核的な職務が機能するためのより広範囲な組織的・社会的・心理学的環境を支援する活動が文脈的業績である」と述べている。文脈的業績の具体的活動として、①自分の課題業務をうまく遂行するのに必要なときには人一倍努力する、②正式には自分の役目でない課題業務を自発的に行う、③他者を助けたり、他者と協力したりする、④たとえ個人的には不便であっても、組織の規則や手続きには従う、⑤組織の目標を支持・支援し保守する、の5つが示されている。

## 3) 組織市民行動と関連する概念

### (1) Near & Miceli (1985) の警笛行動の概念

Near & Miceliは、警笛行動を「雇用者の管理の下で人々や組織に対してなされた不当な、非道徳的な、あるいは違法な行いを明らかにすること」と定義している。また警笛行動として「従業員が行う組織の方針・管理運営に対する問題提起や警告」「企業犯罪の内部告発」といった行動であると述べている。

### (2) Skarlicki & Folger (1997) の組織阻害行動の概念

Skarlicki & Folgerは、「組織のなかで行われる反社会的行動の一つである。この行動の特色は、攻撃行動のように職場の人に直接危害を与えるほど危険ではないが、意図するしないにかかわらず職場の他の人々に直接的あるいは間接的に悪影響をおよぼし、効果的な組織機能を損なうことである」と定義している。

## 3. 「組織市民行動測定尺度」

### 1) Smith, Organ, & Near (1983) による2因子モデル

Smith et al.は、16項目からなる組織市民行動尺度を作成し、「愛他主義」と「一般化された服従」の2因子から構成されることを見出した。

この「愛他主義」は、一対一の対人場面の中で特定の人を意図して助ける目的で行う行動のことである。そして、「一般化された服従」を特定の人物というより組織の人々にとって間接的な助けになるのだという意識をもって行う行動のことと定義されている。

### 2) Organ (1988) による5因子モデル

Organ (1988) は、「愛他主義」、「誠実さ」、「スポーツマンシップ」、「礼儀正しさ」、「市民の美德」の5つの側面から組織市民行動尺度が構成されていると仮定した。「愛他主義」は、組織に関連する課題や問題を抱えている特定の他者を援助する効果のある任意の行動。「誠実さ」とは、出勤、規則への服従、休憩をとるといった点で、組織に関する最小限の役割要件をはるかに越えた従業員による任意の行動。「スポーツマンシップ」とは、従業員が理想的な環境でないことに不満を言うことなく我慢することを厭わない行動。「礼儀正しさ」は、助言、情報伝達、具申といった仕事に関連した問題が他人に起こることを回避しようとして起こす任意の行動。「市民の美德」は、会社の生活に責任をもって参加あるいは関与しているか、それを気にかけている人が行う行動であると定義している。



### 3) Van Dyne, Graham, & Dienesch (1994) による5因子モデル

Van Dyne et al.は、組織市民行動尺度を因子分析した結果「忠誠」「服従」「社会的参加」「自主的参加」「機能的参加」の5因子を抽出している。「忠誠」は組織の運営や販売の促進に忠実であることを意味し、「服従」は組織の規則や方針を尊重し進んで努力しようとするものである。「社会的参加」は組織にとって重要な対人的・提携的行動を行うこと、「自主的参加」は内部変革の周旋者の典型であるとし、「機能的参加」は組織の機能に価値を付加する自己発達や参加活動を行う貢献者の典型であることと定義している。

### 4) Moorman & Blakely (1995) による4因子モデル

Moorman & Blakelyの尺度は、「対人的援助」「個別的主導権」「勤勉さ」「誠実な応援者」の4因子から構成されているとした。「対人的援助」とは同僚が援助を必要としているときにその仕事を助けることであると述べている。また、「個別的主導権」とは、個人や集団の業績を改善するために職場で他の人たちと対話することとし、「勤勉さ」とは、義務として行うこと以外に特別な仕事を成し遂げることでありとしている。「誠実な応援者」とは、組織の部外者に自分の組織のイメージを宣伝することであると定義している。

## 4. わが国における組織市民行動の概念

わが国で最初の組織市民行動の実証研究をおこなったのは、西田 (1997) である。西田 (2000) は、「ほとんどの従業員は自分自身の職務満足の変化に対応させて、自分自身の生産性を減少させてしまうと、会社から直接的な制裁を受けてしまうということを十分認識しているので、たとえ職務満足が低くても自分自身の生産性は変化させず、その代わりに直接的な制裁を受けにくい組織市民行動などの任意の行動を変化させる」と述べ、組織行動が「職務規定行動」と「組織市民行動」の2つから成り立っているとした。

その後、田中 (2001) は、組織市民行動について「組織の中において指示・命令されたこと以外に自らすすんで組織のためになることを行う行動をいい、その行動は強制されたものではないので、行わなかったからといって罰せられることはなく、また正式な職務でもないため行ったからといって報酬や見返りが得られるわけでもない」と定義している。田中 (2004) は、数々の先行研究で作成された測定尺度の内容を検討し、組織市民行動は「個人的領域」「対人的領域」「組織間（組織外）領域」の4領域に区分されるとした。そして、日本版組織市民

行動尺度の開発を試み、「対人的援助」「誠実さ」「職務上の配慮」「組織支援行動」「清潔さ」の5因子を抽出した。また、日本における組織市民行動を規定する要因として「組織における公正」「職務満足」「組織コミットメント」「組織サポート」「職場における気分」が見出されている。

## 5. 看護師の組織市民行動及びその類似概念

郭ら (2012a) の日本と中国の看護職場の協力行動についての研究において、日本の女性の就労パターンが先進国で唯一M字型カーブを特徴としている背景には、行き過ぎた目標管理・成果主義によって組織の公共性が軽視され、結果として組織全体としてのパフォーマンスの低下を導くことになると考えられている。また、個のワークモチベーションの向上を目指す目標管理・成果主義の対極に位置する、職場における公共性はいかにマネジメントされるべきかという観点から、職場の協力行動に注目している。この研究結果で、看護師の協力行動として、「責任・誠実行動」「組織支援行動」「対人的援助行動」の3因子が抽出されている。考察において郭ら (2012a) は、「現在では患者のケアに必要な情報の収集は、受け持ち看護師の責務となっている新人もエキスパートも横のつながりが希薄な「個」で働く姿が通常となった。自分に割り振られた今日の職務だけが責務となり、職場内協力を生み出しがたい状況を作り出している」と指摘している。

Wagner & Rush (2000) は、アメリカの病院で働く看護師を対象とした研究で、職員の年齢によって差があるものの、特に35歳以下の若い職員の間では、職務満足度、給与の満足度、組織へのコミットメント、同僚や管理者への信頼感が利他的な組織市民行動を生起させようとしていることが報告されている。Jasovsky (2002) の研究では、常勤で勤務する看護師を対象とした調査では、職場における「職業イメージ」「職務満足度」「組織コミットメント」が高いと組織市民行動が高いレベルで行われることが明らかとなっている。

## IV. 組織市民行動の概念の看護師職場への応用可能性

文献検討により、看護師においても組織市民行動とは、看護業務が円滑に行われるために欠くことのできない行動であることがわかった。この行動が組織の中で活発に行われることで、業務が円滑化し、看護ケアの質の向上が期待される。

## 1. 看護師職場における組織市民行動の定義試案

田中(2004)はこれまでの組織市民行動の先行研究においての数多くの下位尺度を、①個人領域 ②対人的領域 ③組織内領域 ④組織外領域の4領域に分類している。この分類を参考に、看護師の組織市民行動に応用することを仮定して、主要な属性について検討を試みる。①個人領域は、積極的な職務遂行に関する行動であり、自ら律する態度的側面を反映する領域である。例えば、勤務時間を守る、時間を浪費しないなどといった行動のことで、「仕事中に必要以上の休息をとらないようにする」「急な患者の入院や処置、看護ケアがあっても積極的に応じる」「自分から積極的に仕事をみつける」「仕事中に看護に関すること以外で時間をつぶさないようにする」「仕事上の些細な不平・不満をくどくどいわない」などであり、「責任感・誠実性の行動」を指す。②対人的領域は、職場での特定の個人との間で行われる行動であり、例えば困っている人を助けたり、新人教育を自主的に行う行動のことで、具体的には、「チームがちがっても多くの仕事を抱えている人の手助けをする」「同僚の仕事のトラブルが起こったときは進んで助ける」「プリセプターなどの役割でなくても新人にアドバイスを行う」などである。これらは、「対人的協力行動」である。③組織内領域は、組織全体の効率や機能の向上に役立つことを目指して行われるもの。「強制されなくても積極的に勉強会に参加する」「同僚や部下の疑問や質問には丁寧に答える」「自分の行動はメモに記載しながら何度も確認し注意を行き届かせる」「自分が得た有益な情報は、職場に提供している」などで、「業務の効率性・機能性の向上」を目指す行動といえる。④組織外領域とは、顧客や部外者といった組織外の人々に対して行う行動である。「仕事場以外でも積極的に自分の病院のことを宣伝する」「優秀な人を自分の病院に入るよう勧めている」「病院外で患者や職員に出会っても良い印象を持ってもらえるよう努力する」などで、「組織支援行動」を指す。この4領域にはないが、田中(2004)の日本版組織市民行動尺度の5因子のなかに「清潔さ」の因子が抽出されている。この因子は、看護師職場の組織市民行動としては常態的に実施されていることであると考えられる。例えば、「ナースステーション内はいつもきれいに整理・整頓されている」「病棟内は常に清潔にみえるよう気を配っている」などであり、「清潔な職場環境」のために貢献する活動を指す。

以上のことから、看護師の組織市民行動の属性として、「責任感・誠実性の行動」「対人的協力行動」「組織支援行動」「業務の効率性・機能性の向上」「清潔な職場

環境」が関係していることがわかった。そして、日本の看護師における組織市民行動について以下のように定義を試みた。

「看護師の組織市民行動とは、他者から命じられなくても、報酬を期待せずに組織のために自発的に行う貢献的行動および協力行動のことをいい、その行動によって看護業務の効率が促進されるもの。また、看護職員がそうした行動を行わなかったからといって、罰せられることも非難されることもない」

## 2. 看護師の組織市民行動先行要件

### 1) 組織市民行動の先行要件

田中(2004)では、日本における組織市民行動を規定する要因は、「組織における公正」、「職務満足感」、「組織コミットメント」、「組織サポート」、「職場における気分」の5つであるとしている。

#### (1) 組織における公正

「組織における公正」には、Adams(1965)による分配的公正とThibaut & Walker(1978)やLind & Tyler(1988)による手続き的公正および対人的公正がある。分配的公正とは、「報酬の分配結果や決定事項についての正しさに関する個々の心理的な反応のこと」であるとした。手続き的公正とは、「結果が導かれるまでの過程についての正しさに関する個々の知覚」を意味し、対人的公正は、「結果に至るまでにどれだけ個人的な配慮や誠意が示され偏った対応をしなかったかといった、相互作用についての正しさに関する個々の知覚」のことであると述べている。

#### (2) 組織コミットメント

「組織コミットメント」とは、Mowday, Porter, & Steers(1982)によれば、「個人の特定の組織に対してもつアイデンティティならびに関与に関する相対的な強さ」と定義される。また、Allen & Meyer(1990)は、組織コミットメントを、「感情的コミットメント」「継続的コミットメント」「規範的コミットメント」の3つに区分している。感情的コミットメントは、「従業員の組織に対する心理的な愛着のこと」を意味し、継続的コミットメントは、「従業員が他の就職先がなかったために今の組織に留まっていることである」としている。また規範的コミットメントは、「自分にとっての損得などとは無関係に理屈抜きに組織へコミットする程度のことである」と述べている。

#### (3) 職務満足感

「職務満足感」とは、Stephen P. Robbins(2009)によると、自分の職務に対する全体的な態度のことであ

る。職務満足感が高い人はその職務に対して積極的な態度をとる。職務に満足できない人はその仕事に消極的な態度をとる。職務満足感の高い従業員は、自分にとってプラスに経験に報いたいと考えるため、任された責任以上の仕事を果たす傾向が強いといえる。最近では、職務満足感組織市民行動に影響を与えるが、それは従業員が公正に扱われていると認識している場合であることがわかっている。

#### (4) 組織サポート

「組織サポート」とはEisenberger, et al. (1986) によって「組織が従業員の貢献をどのくらい評価し、従業員がどのくらい満足のいく状態であるかを気遣う程度に関する従業員の認知」であると定義される。

#### (5) 職場における気分

「職場における気分」は、ポジティブな気分が援助行動を促進することは、ほぼ一貫して社会心理学の研究で見出されている。

これらの組織市民行動の定義が、看護の職場においても、「看護職員の協調性や誠実性が強い場合」「分配的・手続き的・対人的に公正であると認識した場合」「職務に対する満足感が高い場合」「自分の所属する組織に対して愛着を抱いている場合」「看護職員がポジティブな気分である場合」であるときに、組織市民行動は自発的に行われやすいと考えられる。

看護師は、基礎看護教育を受け基礎的能力を身につけた後、色々な看護場面の経験を重ねていくことで、必然的に患者にとっての安楽・安全性が阻害されることを認識していく。例えば、「廊下の床が濡れていれば、患者が転倒する危険性があるから拭いておく」「患者のケアの多いチームの手助けをする」「看護業務の動線が短くなるように、物品の配置や整理の仕方を工夫する」などがある。この行動は、ある程度経験をしたベテランになれば広い視野から周囲を観察しているため、様々な組織市民行動を行うことができると考えられる。

逆に、組織市民行動が生じにくくなる要因として、Eatough, Chang, Miloslavic, & Johnson (2009) によると、自分に割り当てられた職務負担が過剰であると感じられたり、職務上役割葛藤（異なる役割を同時に担わなければならない状態）が生じたときに、組織市民行動は有意に減少することが示されている。田中（2004）は、従業員の職場で割り当てられる職務内容や役割がある程度明確にされ、担当する業務量が過剰にならないようにしなければ、組織市民行動が生じにくくなることを指摘している。看護師の組織においても、勤務経験年数は

長く管理職ではないベテランと呼ばれる職員において、リーダー業務や各委員会の担当などの多くの役割が与えられ、「自分の役割が何なのかどこまでやればよいのか」と感じたときに組織市民行動は生じにくくなると考えられる。また新人看護師は、職場の環境にも慣れておらず与えられた業務をこなすことで精一杯のなかでは、周りの気を配るような組織市民行動は行われにくいことが推測される。

### 3. 看護師職場における組織市民行動の重要性

組織市民行動が看護師の職場から減少していくとなると、その組織では業務が円滑に行われず、医療ミスも起きやすくなるであろう。またそのことから、人間関係もぎくしゃくした状態生まれお互いの協力行動がなされず、看護の質も低下していくことになるだろう。この当たり前に思える些細な行動は、日常業務の中で軽視されていることが多いが、この行動こそが看護職員一人一人が自発的に行うことで、看護業務を円滑化にするためににおいて欠かせないものとなるのである。働きやすい職場にしていくことは、こうした行動を軽視せず行うことで改善されていくと考える。

Wagner, & Rush. (2000) は、「病院で勤務する看護師には利他的な行動をすることが自然に備わっており、病院も患者に対して利他的な行動を行うことを規定していることから、看護師という専門的業務の志向として組織市民行動が行われる」と述べている。看護師の職務は、患者が常に安全で安楽に過ごすことができるよう、最高の看護を提供するために、役割外や役割内に関係なく常に患者の立場になって看護を行うことで、意識せず自然に組織市民行動を行えることが大切であると考察できる。

## IV. 結論

組織市民行動に関する文献調査から、概念定義を行いわが国の看護師職場への応用可能性について検討した。その結果、以下のことが明らかになった。

- 1) 組織市民行動に関する研究はKatz and Kahnにより1966年に始まり、主に欧米において研究された。
- 2) 組織市民行動研究は、概念定義から尺度の開発、実際の企業組織での実証研究へと発展していた。

わが国では、主に組織心理学分野において1990年代後半より研究され、欧米で誕生した概念のわが国への適用を目指すとともに、開発した尺度の精度を上げる試みを行ってきた。



- 3) 看護師の組織市民行動は、①個人領域、②対人的領域、③組織内領域、④組織外領域の4領域に分類でき、それぞれの領域に下位次元を持つことがわかった。
- 4) 看護師の組織市民行動は「他者から命じられなくても、報酬を期待せずに組織のために自発的に行う貢献的行動および協力行動のことをいい、その行動によって看護業務の効率が促進されるもの。また、看護職員がそうした行動を行わなかったからといって、罰せられることも非難されることもない」と定義することができた。

## V. 今後の課題

今回、文献を用いて日本の看護師における組織市民行動の概念を分析したが、日本の看護師における研究はまだ少なく、属性や先行要因が日本の看護師における十分な分析とはなっていない。そのため今後、日本の看護師の組織市民行動についてより詳細な本質を得るために、実証的研究が必要である。

## 引用文献

- 江口圭一, 戸梶亜紀彦 (2011): 職業生活において文化的自己観と労働価値観が組織市民行動に及ぼす影響, 若年労働者を対象とした研究, 産業・組織心理学研究, 24(2), 89-101.
- 奥井秀樹 (2010): 勤続期間と利他的行動—組織市民行動の得点比較—, 国際研究論叢, 24(1), 37-49.
- 奥井秀樹 (2012): 組織市民行動研究についての一考察, 久留米大学商学研究, 17(3, 4), 41-59.
- Organ, D.W., Podsakoff, P., MacKenzie, S.B. (2006) / 上田泰訳 (2007): 組織市民行動, 白桃書房 (1), 東京.
- 郭智慧, 作田裕美, 佐藤美幸他 (2012a): 看護師職場の協力行動—日本と中国の調査から—, 大阪市立大学看護学雑誌, 第8巻, 26.
- 郭智慧, 作田裕美, 坂口桃子 (2012b): 組織コミットメントおよび組織市民行動 日中看護師の特徴, 日本看護科学会誌, 32(1), 59-68.
- Katz, D., Kahn, R.T. (1966): The social psychology of organization. Wiley & Sones, Inc.
- 潮村公弘, 松岡瑞希 (2005): 組織市民行動を規定する集団的アイデンティティ要因と動機要因の探求, 人文科学論集, 人間情報学科編, 38, 27-28.
- Stephen P. Robbins (2005) / 高木春夫訳 (2012): 組織行動のマネジメント, ダイヤモンド社 (7), 東京.
- 諏訪茂樹 (2012): 目標管理 ドラッカーの意図と限界, 日本保健医療行動科学会年報, Vol.27.
- 田尾雅夫 (1998): 会社人間はどこへいく 逆風下の日本の経営のなかで, 中公新書, 東京.
- 高橋亮 (2007): 男性看護師による組織市民行動に関する研究, 経営行動科学, 20(2), 203-212.
- 滝下幸恵 (2011): 専門職としての看護の現状と課題, 京都府立医科大学雑誌, 120(6), 437-44.
- 田中堅一郎 (2001): 組織市民行動 測定尺度と類似概念, 関連概念, および規定要因について, 経営行動科学 15(1), 1-28.
- 田中堅一郎 (2004): 従業員が自発的に働く職場をめざすために—組織市民行動と文脈的業績に関する心理学的研究, ナカニシヤ出版 (1), 京都.
- 田中堅一郎, 外島裕 (2005): 日本版組織機能阻害行動の尺度の開発, 経営行動科学, 18(1), 11-19.
- 田中堅一郎 (2007): 職場における非生産的行動: 最近の研究動向, 産業・組織心理学研究, 21(1), 73-79.
- 田中堅一郎 (2008): 職場の迫害が従業員の職務行動および心理的・身体的側面に及ぼす影響, 産業・組織心理学研究, 21(2), 97-108.
- 田中堅一郎 (2012): 日本の職場にとっての組織市民行動, 日本労働研究雑誌, No.627, 15.
- 田中規子 (2009): 職務満足の規定要因, 人間文化創成科学論叢, 12, 257-266.
- 津崎克彦, 倉田良樹, 荒井一博 (2008): 平成不況期の人的資源管理改革による従業員意識の個人化, 一橋社会科学, 4, 183-214.
- 西田豊昭 (1997): 企業における組織市民行動に関する研究, 経営行動科学, 11(2), 101-122.
- 西田豊昭 (2000a): 職務満足 組織コミットメント 組織公正性 OCBが職場の有効性に及ぼす影響, 経営行動科学, 13(3), 137-158.
- 西田豊昭 (2000b): 上司の支援行動が部下の組織市民行動に及ぼす効果, コミュニティ心理学研究, 4 (1), 5-30.
- Wagner, S.L., & Rush, M.C. (2000): Altruistic, organizational citizenship, behavior: Context, disposition and age. The Journal of Social Psychology, 140, 379-391.